



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TRANSPORTES DECO S.C.R.L, CALLAO - 2017**

#### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**BETANCUR PONTE MARILYN YANINA**

**ASESOR**

**DR. DÁVILA ARENAZA VÍCTOR**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA - PERU**

**AÑO 2017**

## **Página del jurado**

.....  
**Presidente**

**Dr. Dávila Arenaza Víctor**

.....  
**Secretario**

**Dr. García Palacios Carlos**

.....  
**Vocal**

**Dr. Diaz Saucedo Antonio**

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres David Betancur Garrido, Doris Ponte Cadillo, por su gran apoyo emocional, económico, por inculcarme valores y sabios consejos que me ayudaron en mi formación profesional y personal, A mis queridos hermanos Betancur Ponte Jhonel y Betancur Ponte Zulema, quienes con su palabra de aliento no me dejaban rendir y seguir adelante. Por enseñarme el valor de ser perseverante y lograr todas mis metas. Gracias por brindarme su apoyo y comprensión.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por ser guía para alcanzar mis objetivos. A mis padres; por brindarme todo su esfuerzo y sobre todo comprensión durante todo este tiempo.

A mis maestros de los 10 ciclos por haber contribuido en mi formación profesional a través de sus conocimientos, orientación y su persistencia en diversos temas académicos durante estos 5 años en la universidad.

A mi asesor de tesis Dr. Dávila Arenaza Víctor por su apoyo y asesoramiento para mi formación como investigador.

### **Declaración de Autenticidad**

Yo, Betancur Ponte Marilyn Yanina con DNI N° 76183755 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio del 2017

---

Marilyn Yanina Betancur Ponte  
DNI: 76183755

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa Transportes Deco S.C.R.L, Callao - 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración

Betancur Ponte Marilyn Yanina

## ÍNDICE

### PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii

<b>RESUMEN</b>	ix
----------------	----

<b>ABSTRACT</b>	ix
-----------------	----

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	01
------------------------	----

1.1 Realidad Problemática	01
---------------------------	----

1.2 Trabajos previos	03
----------------------	----

1.3 Teorías relacionadas al tema	06
----------------------------------	----

1.4 Formulación del problema	09
------------------------------	----

1.5 justificación del estudio	09
-------------------------------	----

1.6 Objetivos	10
---------------	----

1.7 Hipótesis	10
---------------	----

<b>II. MÉTODO</b>	11
-------------------	----

2.1 Diseño de investigación	11
-----------------------------	----

2.2 Variables, Operacionalización	12
-----------------------------------	----

2.3 Población y muestra	18
-------------------------	----

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
--	----

2.5 Métodos de análisis de datos	20
----------------------------------	----

2.6 Aspectos éticos	20
---------------------	----

<b>III. RESULTADOS</b>	21
3.1 Análisis de descriptivo	21
3.2 Prueba de normalidad	22
3.3 Contrastación de hipótesis	23
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	27
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	31
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	32
<b>VII. REFERENCIAS</b>	33
<b>ANEXOS</b>	36
Anexo 1: Instrumento de medición	36
Anexo 2: Validación de Instrumentos	38
Anexo 3: Matriz de consistencia	44



## **RESUMEN**

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación del compromiso organizacional y desempeño laboral en la empresa Transportes Deco SCRL, Callao, 2017., la población estuvo conformado por 35 trabajadores y la muestra es el total de la población; los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 20 preguntas, la información obtenida fue procesado mediante el programa SPSS. Lográndose como resultado de que existe relación entre compromiso organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Transportes Deco.

Palabras clave: Compromiso organizacional, Desempeño laboral

## **ABSTRACT**

The thesis had as general objective to determine the relation of the organizational commitment and work performance of the company Transportes Deco SCRL, Callao, 2017., the population was conformed by 35 workers and the sample is the total of the population; The data were collected using the survey technique and a questionnaire of 20 questions was used as an instrument, the information obtained was processed through the SPSS program, resulting in a relationship between organizational commitment and work performance of the employees of the company. Transportation Deco.

Key words: Organizational Commitment, Work performance

## **I. Introducción**

### **1.1 Realidad problemática**

En los últimos años, las empresas afrontan transformaciones constantes en el contexto, por lo que tienen que adecuarse para subsistir. Las organizaciones tienen que establecer e implementar ventajas competitivas para ofrecer servicios y/o productos de alta calidad.

Para ello es indispensable que las empresas se desarrollen en óptimas condiciones, que exista compromiso por parte de los trabajadores de la empresa y que den resultados en el desempeño de los mismos.

Según encuesta levantada por Gallup (2014) calculó que los trabajadores activamente no comprometidos estaban costando a las empresas norteamericanas 300.000 millones de dólares por año en pérdidas de productividad.

El compromiso organizacional es considerado como un vínculo con el desempeño laboral en una empresa. Puede manifestarse como un factor de dominio en el comportamiento de quienes lo componen, en excelencia es la opinión que tienen los colaboradores hacia la organización ello incluye el sentimiento que se forma con los líderes, compañeros de trabajo, entre otros.

Hoare & Leigh (2014) manifiesta que el compromiso organizacional “Consiste en que los empleados se sienten capaces de comprometerse con la organización para rendir al máximo, en particular para poner un excelente esfuerzo discrecional [...]” (p.134).

Como lo manifiesta Hoare & Leigh (2014) El desempeño laboral óptimo requiere de trabajadores totalmente comprometidos con su labor, asimismo, realizar sus labores con eficiencia.

Es claro que la gestión de Recursos Humanos resulta ser una fuerte ventaja competitiva, sin lugar a duda compone un arma poderosa para que los trabajadores se encuentren comprometidos con su organización y manifiesten desempeño laboral eficiente.

Según el diario Gestión, las empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente, Según Díaz Escalante los colaboradores que migran a otra empresa son en mayoría personas que no pudieron crecer profesionalmente dentro de la compañía. La falta de compromiso y lealtad es uno de los factores que influyen en la rotación de trabajadores ello genera pérdidas en temas de productividad, competitividad, entre otros.

Transportes Deco es una entidad con más de 8 años en el mercado ubicado en la Prov. Constitucional del Callao, dedicada al servicio de transporte de carga por carretera, especialmente brinda servicio de traslado de aceite de soya. Está conformada por un grupo de 35 trabajadores y tienen una política regular de calidad de servicio al cliente pero aun no conforme en su totalidad.

El desarrollo de este trabajo es para determinar la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Deco, este problema ha sido tomado debido a la falta de muestra de compromiso de algunos trabajadores ello se ve evidenciado en el ausentismo, rotación de los trabajadores así como la falta de interés a las normas o reglas que rigen a la organización.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Nacionales**

Mayuri, J. (2008), Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Educación. “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de Empleados del Banco de La Nación – FEBAN, Lima 2006”. La presente investigación tiene como objetivo principal determinar y evaluar de qué manera un programa de capacitación empresarial se relaciona con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de empleados del Banco de la Nación durante el 2006. Es una investigación de tipo básica - aplicada. Tuvo como población a 100 trabajadores indeterminados y se determinó el tamaño de muestra por conveniencia en 80 colaboradores. La principal conclusión ha probado con el diseño de 4 agrupaciones que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa. Se recomienda realizar una mejor medición de los resultados de capacitaciones ya que es el promedio de notas final que refleja el conocimiento y práctica de los conocimientos alcanzados.

Rivera, O. (2010), Pontifica Universidad Católica del Perú. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de Educación. “Compromiso Organizacional de los Docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su Correlación con Variables Demográficas”. La presente investigación tiene como objetivo principal determinar cuál es el grado de compromiso organizacional de los docentes de una escuela privada de Lima Metropolitana. Es una investigación con enfoque cuantitativo - correlacional. Tuvo como muestra la población total de 43 docentes a nivel inicial, primaria y secundaria. La principal conclusión afirma que los de sexo femenino y alto nivel de antigüedad laboral son aquellos que muestran mayor compromiso. Se recomienda elevar el grado de compromiso de los docentes bajo estrategias de mejoras en el sistema de administración de valores teniendo un liderazgo que se ajuste a la cultura organizacional basada en confianza.

Wieland y Venero (2013), Universidad Cesar Vallejo. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. “Percepción del personal de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones de Salud de EsSalud sobre el compromiso organizacional y su relación con el Desempeño Laboral Lima 2013”. La presente investigación tiene como propósito principal determinar la relación que existe entre compromiso organizacional y el desempeño laboral según los trabajadores de EsSalud en líneas de la Gerencia de Operaciones de Salud de EsSalud 2013. Es una investigación de tipo básica - aplicada. La principal conclusión ha demostrado que el compromiso organizacional y sus dimensiones como afectiva, normativa y calculativa se relaciona significativamente y positivamente con el desempeño según los trabajadores de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones del seguro Social de Salud 2013. Se sugiere al seguro social de salud EsSalud, implementar políticas públicas en el sector a fin de fortalecer el clima organizacional, el compromiso organizacional mejorando el desempeño laboral de sus trabajadores de la institución en el ámbito nacional.

### **1.2.2 Internacionales**

Gallegos, T. (2012), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito. Tesis para optar el grado académico de Licenciatura de profesor de Educación Básica. “Estudio de la influencia que tiene la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal docente de cuatro escuelas del Valle de los Chillos del Distrito Metropolitano de Quito. La presente investigación analizar la Cultura Organizacional de la Escuela Vicente Aguirre, Institución Educativa Geovanny Antonio Farina, Escuela Carlos Larco Hidalgo, Unidad Educativa Liceo del Valle y su Influencia con el nivel de desempeño laboral del personal docente. Es una investigación con enfoque cuanti-cualitativo - correlacional. La población fue de 115 docentes y 23 autoridades, para considerar la muestra se empleó la formula sierra (2003) donde significa que 54 docentes y 19 autoridades fueron la muestra. Conclusión confirma que el clima organizacional no dispone el comportamiento y a la vez el nivel de desempeño laboral asimismo se observa que los docentes están parcialmente motivados debido que el sueldo brindado por las escuelas no es muy graficante y no satisface las perspectivas del mismo por ello se estima que el aspecto económico es

impulsador de la motivación del personal docente. Se recomienda divulgar políticas de desarrollo institucional que permitan a los docentes sentir un progreso profesional e involucrarse aún más con la entidad.

Pérez, C. (2013), Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey. Tesis para optar el grado académico de Maestría en Psicología. “Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público en el año 2013”. La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. Es una investigación de tipo descriptivo – transversal correlacional. La muestra fue de 30 participantes con un rango de edad entre 30 - 71 años. La principal conclusión confirma que existe una extensa proporción de expertos de la salud con baja necesidad de continuar en la empresa, lo cual se ve evidenciado en el ausentismo, rotación interna o externa de los trabajadores así como la falta de afición a las normas o reglas que rigen al organismo por ello también se concluye que existe bajo compromiso laboral en la empresa. Se recomienda ejecutar estimaciones constantes de desempeño para revelar las variaciones que se muestran en el personal con la aplicación de nuevas estrategias, mediante la determinación de objetivos de acuerdo al puesto de trabajo.

Reyes, M. (2014), Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción. Tesis para optar el grado académico de Licenciatura en Psicología Industrial / Organizacional. “Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes en el año 2014”. La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación estadística significativa al nivel de 0.05 entre identificación laboral y desempeño laboral. Es una investigación de tipo descriptivo – transversal correlacional. Tuvo como muestra la población total de 35 trabajadores. La principal conclusión confirma que no existe relación estadísticamente significativa entre identificación laboral y desempeño laboral a un nivel de 0.05, a su vez se concluye que, El desempeño laboral de los sujetos de estudio se encuentra en un nivel alto, ya que la media fue de 53.09. Se recomienda sostener la identidad laboral de los colaboradores en la organización mediante actividades y reuniones que desarrollen la misma,

ofreciéndoles un ambiente de expresión, confianza y de armonía para mantener una identidad adecuada.

### **1.3 Teorías Relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Teoría Científicas**

Teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo manifiesta que la teoría trata a la organización como un grupo de personas manteniendo constante interacción social, crea confianza y apertura mediante dinámicas grupales.

El entendimiento de las relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus colaboradores y la creación de una ambiente en la que cada trabajador es alentado a expresarse de manera libre (Chiavenato, 2006, p.109).

Según Chiavenato (2006) “La teoría de las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos.” (p.92).

#### **1.3.2 Teorías relacionadas con la variable Compromiso Organizacional**

Según Meyer y Allen (1997), citado por Núñez y Solano (2008), el compromiso organizacional es el “Estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización” (p.70).

Pintado (2014) señala que: “[...] El compromiso implica asumir plena responsabilidad, un comportamiento adecuado y el logro permanente de los objetivos organizacionales, tales como: satisfacción de los usuarios, competitividad de la empresa, rentabilidad, reducción de tiempos y costos [...]” (p.293). Es decir, sin el compromiso de los trabajadores es difícil que una organización alcance el éxito.

Respecto al estudio del compromiso organizacional, autor como Pintado (2014) señala que “[...] Es un indicador de la disposición del empleado a quedarse con una organización en el futuro, porque en ella satisface sus expectativas. Con frecuencia refleja la creencia que tiene el trabajador en la misión y metas de la compañía” (p.265).

Para alcanzar el mayor beneficio para las dos partes (empresas como empleados) es esencial investigar qué es lo que puede motivarlas y tratar de obtenerlos para buscar el secreto de cualquier relación “el compromiso” (Pascual, 2014).

Robbins & Coulter (2010) señala que el compromiso organizacional es el nivel en que un trabajador se compromete con una empresa en específico sus deseos y metas a fin de mantener pertinencia a esa empresa, asimismo contribuye a reducir la elevación de rotaciones y ausentismo. Lo que necesitan las empresas es que los colaboradores estén más conectados con las organizaciones, satisfechos y apasionados con su labor (p.287).

Según Allen y Meyer (1990); citados por Ramos, Martínez y Maldonado (2009), señalan que:

El compromiso organizacional se puede dividir en tres componentes: el compromiso afectivo, que establece un vínculo emocional con la organización; el compromiso de continuación, que se refiere a la conveniencia de continuar para evitar perder la inversión realizada en el trabajo y; el compromiso normativo, que es la relación basada en el sentido de la obligación o el deber (p.49).

Por otro lado Debra & Campbell (2013) mencionan que el compromiso en las empresas es la potencia de identificación del empleado con la empresa y para ello manifiesta tres dimensiones.

### **1.3.3 Teorías relacionadas con la variable Desempeño Laboral**

Chiavenato (2007) define al desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 242).

Pascual (2014) indica que existe abundantes contenidos y definiciones en vínculo con el resultado del trabajo que se ha ido desarrollando: desempeño, rendimiento, logro, etc. En ello el autor se enfoca en el término desempeño ya que representa una visión global del trabajo realizado a base de sus resultados, ya sea de un aspecto cualitativo como cuantitativo. Aquella opinión se representa del siguiente modo:

**DESEMPEÑO = RESULTADOS (eficacia) + COMPETENCIA (eficiencia)**

Respecto al estudio de desempeño, autor como Pascual (2014) Señala como el “proceso de mejora continua de los empleados que facilita la ejecución de la estrategia del negocio” (p.2).



Se menciona que toda empresa existe en el mercado para lograr resultados. Las acciones que encaminan al éxito de estas son los “resultados” el cual puede valorarse a través de distintos aspectos que menciona al desempeño de la empresa, como por ejemplo:

- **Eficacia:** Es el cumplimiento de los objetivos o misión de una empresa para alcanzar las metas trazadas.
- **Eficiencia:** Es el logro de los objetivos organizacional reduciendo los recursos utilizados y maximizando resultados.

Una empresa es competitiva cuando la amplitud de desempeño es mayor al de sus adversarios en varias apariencias, como precios, calidad, innovación, servicios, respuesta inmediata, etc. (Huamán & Ríos, 2008).

El desempeño, término acuñado por Campbell (1990, citado en Varela & Salgado, 2010) se refiere al conjunto de comportamientos deseados de un trabajador; es la razón por la cual se contrata a alguien, en conciso, desempeño es la realización libre de conductas destacadas para lograr las metas de una empresa. Esto es, las contribuciones conductuales de la persona a la obtención de metas sobresalientes.

Fernández (2010) menciona que:

La principal responsabilidad de los gerentes es lograr para la organización un desempeño superior, es decir, alcanzar sus objetivos utilizando los recursos eficaz y eficazmente. La eficiencia mide hasta qué punto aprovecha una organización sus recursos para alcanzar un determinado objetivo, es decir, hasta qué punto ha logrado eliminar el despilfarro. Una organización es eficiente cuando los gerentes reducen al mínimo la cantidad de factores productivos (mano de obra, materias primas, componentes, etc.) necesaria para fabricar un producto concreto o proporcionar un determinado servicio. No obstante, una organización muy eficiente no tiene asegurada su viabilidad en el mercado a largo plazo (p.79).

Para este capítulo se utiliza un modo de dos dimensiones (eficacia y eficiencia)

## **1.4 Formulación del problema**

¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Deco, Callao - 2017?

### **Problemas Específicos**

¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y la eficacia en la empresa Transportes Deco, Callao - 2017?

¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y la eficiencia en la empresa Transportes Deco, Callao - 2017?

## **1.5 Justificación**

### **1.5.1 Social**

Elegí el tema de compromiso organizacional porque es un factor importante para reducir la rotación de los trabajadores y evitar el ausentismo dentro de una organización ya que un colaborador comprometido jamás renunciará a su centro de trabajo.

### **1.5.2 Económica**

La investigación será beneficiosa ya que con trabajadores comprometidos se logrará mayor productividad y mayor rentabilidad ello generará aumento en el salario de los trabajadores, por ende generar el buen desempeño laboral.

### **1.5.3 Pertinencia**

La investigación aportará conocimientos para que logren identificar oportunamente problemas futuros respecto a la falta de compromiso hacia la empresa. Para ello se debe crear vínculo e identificación entre trabajador y empresa generando como resultado un óptimo desempeño.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Deco, Callao – 2017

### **Objetivos Específicos**

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la eficacia en la empresa transportes Deco, Callao - 2017

Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la eficiencia en la empresa transportes Deco, Callao – 2017

## **1.7 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa transportes Deco, Callao – 2017

### **Hipótesis Específicos**

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la eficacia en la empresa transportes Deco, Callao – 2017

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la eficiencia en la empresa transportes Deco, Callao – 2017

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño, tipo, nivel de la investigación.**

#### **Diseño**

La investigación tuvo como diseño No-experimental – Transversal. No experimental porque no se ha manipulado ninguna de las variables, lo cual es coherente con la definición de Hernández, Fernández y Baptista manifiestan que (2006, p. 205) “se realiza sin manipular deliberadamente variables. Transversal debido que los datos que se han obtenidos fueron en un solo momento, tal como lo manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 208) “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.”

#### **Tipo.**

La investigación es de tipo Aplicada, así como lo señala Huamanchumo y Rodríguez (2015) “La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.” (p.73).

#### **Nivel de Investigación.**

Es Descriptivo - Correlacional, ya que detallará conceptualmente las variables; asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan que: “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (p.92).

Cabe señalar que esta investigación es de carácter Correlacional, ya que busca conocer la relación existente entre las dos variables de estudio y estimar como la variación de una de ellas afecta a la otra. Por ello, Hernández, Fernández y Baptista (2006), añaden que: “ tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.” (p.93).

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **2.2.1 Variable 1 Compromiso Organizacional**

Pintado (2014) señala que: “[...] El compromiso implica asumir plena responsabilidad, un comportamiento adecuado y el logro permanente de los objetivos organizacionales, tales como: satisfacción de los usuarios, competitividad de la empresa, rentabilidad, reducción de tiempos y costos [...]” (p.293).

#### **Compromiso Afectivo**

Es la pretensión que tiene un trabajador de permanecer en una empresa por el profundo anhelo de hacerlo. Ello compromete una intensa preocupación por la comodidad de la empresa enfocada en tres factores: progresar en los valores y objetivos organizacionales, disposición para orientarse en ayudar a la empresa y el interés de seguir formando parte de la empresa. Se puede decir que es la pasión que manifiesta un colaborador de continuar siendo parte de la empresa a causa de un vínculo emocional que el trabajador siente por su organización. Muchas veces los colaboradores trabajan para el beneficio de la empresa a la cual pertenece (Debra y Campbell, 2013, p. 62).

Los trabajadores con compromiso afectivo se identifican con la empresa, toman las metas de la misma y están prestos a realizar esfuerzos extras por la organización

Según Meyer y Allen citados por Edel, Garcia y Casiano (2007) sostienen que:

El compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. (p. 52).

## **Compromiso de permanencia**

Es la inclinación de un trabajador a quedarse en una empresa porque no puede darse el privilegio de retirarse, en circunstancias los trabajadores creen que perderían parte de sus esfuerzos, inversión de tiempo y beneficios si se retiran de la organización.

Se manifiesta mediante el deseo de un colaborador de permanecer en la empresa a causa de la preocupación vinculada al costo de retirarse de la empresa. Está en la organización por necesidad. Lo que atrae al empleado es lo que recibe a cambio por su servicio ya sea dinero u otra forma (Debra y Campbell, 2013, p. 62).

## **Compromiso normativo**

Es donde los colaboradores se sienten comprometidos normativamente y se mantienen en la empresa porque consideran que tienen que hacerlo, es un deber percibido de quedarse en la empresa. Se manifiesta el deseo de un trabajador de permanecer en la empresa por obligación ya que siente que tiene el deber de continuar en la organización (Debra y Campbell, 2013, p. 62).

Por otro lado respecto al compromiso normativo Meyer y Allen citados por Edel, Garcia y Casiano (2007), sostienen que:

El compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea una sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador. (p. 53).

Es importante que los gerentes fomenten compromiso afectivo debido que los colaboradores comprometidos realizan esfuerzos o sacrificios mayores al desempeñar sus labores y es menos probable que abandonen la empresa. El administrador puede aumentar el compromiso afectivo dando a conocer el afecto por la aportación de los trabajadores y el cuidado por el bienestar de estos. También se incrementa el compromiso afectivo cuando los trabajadores y la empresa comparten los mismos valores en especial cuando hincapié en valores como la integridad moral. Creatividad, justicia y apertura. Las causas que disminuyen el compromiso afectivo son las experiencias negativas en el centro de trabajo como la discriminación por edad.

## **2.2.2 Variable 2 Desempeño Laboral**

“Chiavenato (2007) define al desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 242).

### **EFICACIA**

Chiavenato (2007) señala que: “Eficacia es una medida normativa de logro de resultados” (p.24).

Chiavenato (2007) indica que en términos económico la eficacia de una empresa se relaciona con su inteligencia de satisfacer necesidades de la comunidad mediante la provisión de productos (bienes o servicios).

Una empresa se dirige a la eficacia mientras el administrador se preocupa por cumplir correctamente sus funciones, realiza una buena utilización de los recursos que se encuentran disponibles, comprueban que las tareas están bien ejecutadas (p.24).

Una persona es eficaz cuando tiene la capacidad de alcanzar resultados, obtiene lo correcto, lo anhelado, logra objetivos, crea valores, brinda eficacia a los demás, pero no considera el tiempo ni los recursos utilizados para conseguirlo (Baida et al., 2013).

## EFICIENCIA

Una persona es eficiente cuando disminuye medios o recursos, soluciona problema, cumple con sus labores y obligaciones, enseña a los trabajadores, pero no siempre alcanza metas deseadas, a pesar de todo el esfuerzo empleado (Baida et al., 2013).

Chiavenato (2007) indica que la eficiencia es una relación de destrezas entre entradas y salidas, es decir una concordancia entre costo y beneficio. Asimismo significa hacer o realizar mejor las cosas utilizando métodos para la realización del mismo, con el propósito de que los recursos humanos (persona) y recursos materiales (materia prima y maquinaria) se empleen de la forma más lógica posible. La eficiencia se responsabiliza métodos, medios y procedimientos más convenientes que sean requeridamente proyectados y estructurados, a fin de garantizar el uso adecuado de los recursos (p.24).

Chiavenato (2007) indica que existen diferencias entre eficiencia y eficacia

Eficiencia	Eficacia
<ul style="list-style-type: none"><li>• Consideración a los medios</li><li>• Realizar correctamente las cosas</li><li>• Resolver problemas</li><li>• Salvaguarda los recursos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consideración a los resultados y fines</li><li>• Realizar las cosas correctas</li><li>• Alcanzar objetivos</li><li>• Optimiza la utilización de recursos</li></ul>



### 2.2.3 Matriz de operacionalización de variable

Variable	Conceptualización	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Variable 1:</b> <b>Compromiso organizacional</b>	Pintado (2014) señala que: “[...] El compromiso implica asumir plena responsabilidad, un comportamiento adecuado y el logro permanente de los objetivos organizacionales, tales como: satisfacción de los usuarios, competitividad de la empresa, rentabilidad, reducción de tiempos y costos [...]” (p.293).	Según Meyer y Allen (1997), citado por Núñez y Solano (2008), el compromiso organizacional es el “Estado psicológico que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización” (p.70).	<b>Compromiso afectivo</b>	<b>Lazos emocionales</b>	P.1,2	<b>razón</b>
				<b>Orgullo de permanencia a la empresa</b>	P.3,4	
			<b>Compromiso de permanencia</b>	<b>Inversión de tiempo en la empresa</b>	P.5,6	
				<b>Inversión de esfuerzo en la empresa</b>	P.7,8	
			<b>Compromiso normativo</b>	<b>Lealtad con la empresa</b>	P.9,10	
				<b>Identidad con la empresa</b>	P.11,12	

Fuente: Elaboración propia

Variable	Conceptualización	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Variable 2:</b> Desempeño laboral	"Chiavenato (2007) define al desempeño laboral como "el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" (p. 242).	El desempeño, término acuñado por Campbell (1990, citado en Varela & Salgado, 2010) se refiere al conjunto de comportamientos deseados de un trabajador; es la razón por la cual se contrata a alguien, en conciso, desempeño es la realización libre de conductas destacadas para lograr las metas de una empresa. Esto es, las contribuciones conductuales de la persona a la obtención de metas sobresalientes.	<b>Eficacia</b>	<b>Logro de resultados</b>	P.13,14	<b>razón</b>
				<b>Alcanzar tareas</b>	P.15,16	
			<b>Eficiencia</b>	<b>Recursos utilizados</b>	P.17,18	
				<b>Tiempos utilizados</b>	P.19,20	

Fuente: Elaboración propia

## **2.3 Población y muestra**

### **Población.**

Está constituida por 35 colaboradores de ambos géneros (masculino y femenino), de edad entre 20 a 55 años de edad de la empresa Transportes Deco SCRL, en el Prov. Constitucional del Callao. Dicha muestra tiene coherencia con lo establecido por Hernández, Fernández y Baptista (2006) “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 175).

### **Muestra.**

La muestra estuvo constituida por la totalidad de la población. Para dicha muestra tiene coherencia con lo establecido por Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 175) “es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.”

El muestreo es no probabilística - por conveniencia, la cual indica que la elección de los elementos no depende de la probabilidad si no de las características e intenciones de la investigación, y por conveniencia ya que es criterio del investigador (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 170).

Para este caso se usa la muestra censal como lo manifiesta Huamanchumo y Rodríguez (2015) “se aplica el censo, en una investigación cuando la población es muy pequeña por lo que hay que encuestar a toda la población o universo” (p.133).

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

**2.4.1 Técnica:** La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, ya que demuestra ser eficaz en diversos campos de investigación y, se realizan preguntas que nos ayudaran a saber acerca del compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Deco.

**2.4.2 El instrumento** que se utilizó fue el cuestionario, Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) nos dice que el cuestionario es el “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

El cuestionario consta de 20 preguntas con 5 opciones de respuesta en escala de Likert.

### 2.4.3 Validez

El Instrumento ha sido validado mediante los profesionales de la escuela de administración quienes brindan su aprobación, son los siguientes:

Grado Académico	Nombres y Apellidos	Opinión
Dra.	Esterfilia Alamo Sono	Aplicable
Mba.	David Aliaga Correa	Aplicable
Dr.	Pedro Costilla Castillo	Aplicable

### 2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad del instrumento se realizó a través del programa estadístico SPSS 21 el cual nos proporciona a través del alfa de Cronbach un grado de confiabilidad siendo este mayor de 0.874 a 1 el cual indica que el instrumento es muy bueno, a continuación se presentan los resultados de la prueba de piloto ya que se realizó con 20 personas.

Escala de valores del Alfa de Cronbach	
Escala de valores	Valoración
Menor a 0.6	Inaceptable
De 0.6 a 0.65	Indeseable
Entre 0.65 y 0.70	Minimamente aceptable
De 0.70 a 0.80	Aceptable
De 0.80 a 0.90	Muy bueno

*Fuente: Said (2015, p. 26)*

**TABLA N°1 DE FIABILIDAD**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	20

**Interpretación:** resultado de la prueba del alfa de Cronbach es de ,874 lo cual indica que la confiabilidad es muy buena, como se mencionó anteriormente es mayor a 0,81 lo que le da el nivel de confiabilidad.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Para medir el grado, en que los instrumentos producen resultados midiendo las variables en forma consistente, coherente y objetiva para ello utilizaré el Coeficiente de Alfa de Cron Bach, para comprobar la fiabilidad.

**a). Nivel Explicativo:** Se utilizó para observar el comportamiento de ambas variables, entre los cálculos estadísticos que se realizaron tenemos las tablas de frecuencia por cada dimensión y el grafico de barras de igual modo, por cada dimensión.

**b). Análisis ligado a la hipótesis:** se utilizó para realizar el análisis de fiabilidad por cada variable de estudio. Además, se realizó la regresión lineal para la contrastación de la hipótesis general y las hipótesis específicas. Todo esto se realizó en el programa estadístico SPSS 21

## **2.6 Aspectos éticos**

Los aspectos éticos considerados para la investigación son los siguientes:

**Confidencialidad.** La identidad de los colaboradores se mantiene en reserva, por eso la encuesta es anónima y de uso exclusivo para fines académicos.

**Veracidad.** Las citas de los textos y documentos consultados, respetando la autoría, evitando plagios y copias.

**Fidelidad de datos.** No se alteran los datos obtenidos a través de la aplicación de los cuestionarios.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 TABLA DE FRECUENCIA

##### Análisis descriptivo

El análisis de los resultados se dio gracias a las 35 encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa transportes Deco SCRL. El resultado final de la investigación fue la siguiente.

**TABLA N°2 COMPROMISO AFECTIVO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	8	22,9	22,9	22,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	60,0	60,0	82,9
	DE ACUERDO	2	5,7	5,7	88,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario el 60% de los trabajadores muestran que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con el compromiso de afectivo hacia la empresa Transportes Deco; solamente un 23% en desacuerdo; 17% en acuerdo

En conclusión los trabajadores de la empresa transportes Deco ni están de acuerdo ni en desacuerdo con el compromiso afectivo.

**TABLA N°3 COMPROMISO DE PERMANENCIA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	31,4	31,4	34,3
	DE ACUERDO	19	54,3	54,3	88,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario el 66% de los trabajadores muestran que están de acuerdo con el compromiso de permanencia hacia la empresa Transportes Deco; solamente un 31% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 3% en desacuerdo

En conclusión los trabajadores de la empresa transportes Deco están de acuerdo con el compromiso de permanencia.

**TABLA N°4 COMPROMISO NORMATIVO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN DESACUERDO	4	11,4	11,4	11,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	17	48,6	48,6	60,0
	DE ACUERDO	13	37,1	37,1	97,1
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario el 49% de los trabajadores muestran que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con el compromiso de normativo hacia la empresa Transportes Deco; solamente un 40% consideran que están de acuerdo; 11% en desacuerdo.

En conclusión los trabajadores de la empresa transportes Deco ni están de acuerdo ni en desacuerdo con el compromiso normativo.

**TABLA N°5 EFICACIA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	1	2,9	2,9	2,9
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	18	51,4	51,4	54,3
Válidos DE ACUERDO	14	40,0	40,0	94,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario el 51% de los trabajadores muestran que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con la eficacia hacia la empresa Transportes Deco; solamente un 46% consideran que están de acuerdo; 3% en desacuerdo.

En conclusión los trabajadores de la empresa transportes Deco ni están de acuerdo ni en desacuerdo con la eficacia.

**TABLA N°6 EFICIENCIA**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	10	28,6	28,6	28,6
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	18	51,4	51,4	80,0
Válidos DE ACUERDO	5	14,3	14,3	94,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario el 51% de los trabajadores muestran que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con la eficiencia hacia la empresa Transportes Deco; solamente un 29% consideran que están en desacuerdo; 20% de acuerdo.

En conclusión los trabajadores de la empresa transportes Deco ni están de acuerdo ni en desacuerdo con la

### 3.2 Prueba de Normalidad

La hipótesis de normalidad

$H_0$ : La distribución es normal.

$H_1$ : La distribución no es normal.

#### Significación

a. Sig. < 0.05 entonces se rechaza  $H_0$ .

b. Sig. > 0.05 entonces se acepta  $H_0$ .

**HG:** Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa transportes Deco, Callao – 2017.

**H<sub>0</sub>:** El compromiso organizacional si se relaciona significativamente en el desempeño laboral en la empresa transportes Deco, Callao – 2017.

**H<sub>1</sub>:** El compromiso organizacional no se relaciona significativamente en el desempeño laboral en la empresa transportes Deco, Callao – 2017.

**TABLA N° 7: PRUEBA DE SHAPIRO-WILK**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	,329	35	,000	,758	35	,000
DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	,270	35	,000	,786	35	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

### Interpretación:

Este cálculo se realizó por medio de la prueba de Shapiro-Wilk. Debido a que mi muestra es de 35 personas, por ende es una prueba no paramétrica.

De acuerdo a la Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk que se muestra en la Tabla N°7, las variables de estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “0,000 y  $0,000 < 0,05$ ”; por lo tanto el presente trabajo no tiene una distribución normal y se rechaza H<sub>0</sub>.

Cabe resaltar que la investigación no es normal por ello se asume que la distribución no es paramétrica.

### 3.3 Contrastación de hipótesis

De acuerdo al contraste para realizar las pruebas de hipótesis, se verifico que las variables y dimensiones en investigación no tienen una distribución normal, por lo tanto para este estudio se aplicó pruebas no paramétricas. Es decir, dicho cálculo se realizó mediante la Prueba de Spearman.

R. Martinez, Tuya, M. Martinez, Pérez y Cánovas (Abril, Junio, 2009, p. 9) indican que diversos autores ofrecen escalas de interpretación, la cual se detalla a continuación:

**ESCALA 4: RANGO RELACIÓN**

COEFICIENTE	RELACIÓN
0 – 0,25	Escasa o nula
0,26 - 0,50	Débil
0,51 - 0,75	Entre moderada y fuerte
0,76 - 1,00	Entre fuerte y perfecta



### Hipótesis General (HG)

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa transportes Deco, Callao – 2017.

### Hipótesis Nula (H0):

No existe relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño laboral en la empresa transportes Deco, Callao – 2017.

### Hipótesis de Investigación (H1):

Si existe relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño laboral en la empresa transportes Deco, Callao – 2017.

**TABLA N°8 TABLA DE CORRELACION DE VARIABLES - REGRESION LINEAL HIPOTESIS GENERAL**

Correlaciones			COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,689
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: elaboración propia*

### Interpretación:

En la Tabla N° 8 la Prueba de Spearman muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.689, lo cual indica que es una **relación Moderada y fuerte**. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación Moderada y fuerte entre el compromiso organizacional y desempeño laboral en la empresa transportes Deco, Callao – 2017.

### Hipótesis Específico 1

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la Eficacia en la empresa transportes Deco, Callao –2017.

### Hipótesis Nula (H0):

No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la Eficacia en la empresa transportes Deco, Callao – 2017.

### Hipótesis de Investigación (H1):

Si existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la Eficacia en la empresa transportes Deco, Callao – 2017.

**TABLA N° 9: PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES- HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

Correlaciones			COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	EFICACIA (agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	EFICACIA (agrupado)	Coefficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: elaboración propia*

### Interpretación:

En la Tabla N° 09 la Prueba Spearman muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.641, lo cual indica que es una relación **Entre moderada y fuerte** Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación fuerte entre el compromiso organizacional y la eficacia en la empresa transportes Deco SCRL, Callao- 2017.

### Hipótesis Específico 2

Existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la Eficiencia en la empresa transportes Deco, Callao –2017.

### Hipótesis Nula (H0):

No existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la Eficiencia en la empresa transportes Deco, Callao –2017.

### Hipótesis de Investigación (H1):

Si existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la Eficiencia en la empresa transportes Deco, Callao –2017.

**TABLA N° 10: PRUEBA DE CORRELACIÓN DE VARIABLES- HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

Correlaciones			COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	EFICIENCIA (agrupado)
Rho de Spearman	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
		Coefficiente de correlación	,572**	1,000
	EFICIENCIA (agrupado)	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: elaboración propia*

### Interpretación:

En la Tabla N° 10 la Prueba Spearman muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor 0.05, es decir “0.000 <0.05”, por ende se rechaza la hipótesis nula. Además que, ambas variables poseen una correlación de 0.572, lo cual indica que es una relación **Entre moderada y fuerte** Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación fuerte entre el compromiso organizacional y la eficiencia en la empresa transportes Deco SCRL, Callao- 2017.

## IV. DISCUSIÓN

**4.1** La tesis tuvo como **objetivo general** determinar la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa Transportes Deco, Callao, 2017, de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe una correlación entre moderada y fuerte del compromiso organizacional y el desempeño laboral.

Dichos resultados son coherentes con la conclusión de la tesis de Pérez (2013), quien concluye que existe una extensa proporción de expertos de la salud con baja necesidad de continuar en la empresa, lo cual se ve evidenciado en el ausentismo, rotación interna o externa de los trabajadores así como la falta de afición a las normas o reglas que rigen al organismo y por ello también se concluye que existe bajo compromiso laboral en la empresa.

Así mismo, también existe coherencia con la teoría de Relaciones Humanas de Elton Mayo citado por (Chiavenato, 2006, p.109). Ya que el entendimiento de las relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus colaboradores y la creación de una ambiente en la que cada trabajador es alentado a expresarse de manera libre.

**4.2 El primer objetivo específico** de la investigación ha sido determinar la relación del compromiso organización con la eficacia de la empresa Transportes Deco, Callao - 2017 de acuerdo a los resultados obtenidos después de haber procesado la información se ha determinado que existe relación Moderada y fuerte del compromiso organización con la eficacia.

Dichos resultados son coherentes con la conclusión de la tesis de Wieland y Venero (2013), quienes concluyen que el compromiso organizacional y sus dimensiones como afectiva, normativa y calculativa se relaciona significativamente y positivamente con el desempeño según los trabajadores de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones del seguro Social de Salud 2013.

Así mismo, también existe coherencia con la teoría de Relaciones Humanas de Elton Mayo citado por según Chiavenato (2006) “La teoría de las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos.” (p.92).

Otra teoría que también tiene coherencia es la teoría de Chiavenato (2007) señala que: “Eficacia es una medida normativa de logro de resultados” (p.24).

**4.3 El segundo objetivo específico** de la investigación ha sido determinar la relación del compromiso organización con la eficiencia de la empresa Transportes Deco, Callao – 2017, de acuerdo a los resultados obtenidos después de haber procesado la información se ha determinado que existe relación Moderada y fuerte del compromiso organización con la eficiencia.

Dichos resultados son coherentes con la conclusión de la tesis Reyes, M. (2014), quien concluye que, el desempeño laboral de los sujetos de estudio se encuentra en un nivel alto, ya que la media fue de 53.09.

Así mismo, también existe coherencia con la teoría de (Baida et al., 2013), menciona que las organizaciones llegan a lograr un mejor desarrollo cuando su administración está representada por la dirección, donde de esa forma obtenemos un mejor provecho del desempeño y los resultados.

**4.4 La hipótesis general** que tuvo la investigación fue el compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la empresa Transportes Deco SCRL, Callao - 2017.

De los resultados obtenidos según el estadístico de Spearman se obtuvo una significancia de 0,000, menor a la significancia de estudio del 0.05, por lo que se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ , por lo tanto, el compromiso organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la empresa Transportes Deco SCRL, Callao- 2017. Así mismo el nivel de correlación que existe entre las dos variables es de 69%, por lo tanto, existe una correlación moderada y fuerte según el cuadro de niveles de R. Martinez, Tuya, M. Martinez, Pérez y Cánovas (Abril, Junio, 2009, p. 9).

**4.5 La primera hipótesis específica** que tuvo la investigación fue el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la eficacia de la empresa Transportes Deco SCRL, Callao- 2017.

De los resultados obtenidos según el estadístico de Spearman se obtuvo una significancia de 0,000, menor a la significancia de estudio del 0.05, por lo que se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ , por lo tanto, el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la eficacia de la empresa Transportes Deco SCRL, Callao- 2017. Así mismo el nivel de correlación que existe entre las dos variables es de 64%, por lo tanto, existe una correlación moderada y fuerte según el cuadro de niveles de R. Martinez, Tuya, M. Martinez, Pérez y Cánovas (Abril, Junio, 2009, p. 9).

**4.6 La segunda hipótesis específica** que tuvo la investigación fue el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la eficiencia de la empresa Transportes Deco SCRL, Callao- 2017.

De los resultados obtenidos según el estadístico de Spearman se obtuvo una significancia de 0,000, menor a la significancia de estudio del 0.05, por lo que se rechazó  $H_0$  y se aceptó  $H_1$ , por lo tanto, el compromiso organizacional se relaciona significativamente con la eficiencia de la empresa Transportes Deco SCRL, Callao- 2017. Así mismo el nivel de correlación que existe entre las dos variables es de 57%, por lo tanto, existe una correlación moderada y fuerte según el cuadro de niveles de R. Martinez, Tuya, M. Martinez, Pérez y Cánovas (Abril, Junio, 2009, p. 9).

**4.7 Las tablas de frecuencia por cada dimensión de la investigación tuvieron como interpretación:**

**Compromiso afectivo:** De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario el 60% de los trabajadores muestran que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con el compromiso de afectivo hacia la empresa Transportes Deco; solamente un 23% en desacuerdo; 17% en acuerdo

En conclusión los trabajadores de la empresa transportes Deco ni están de acuerdo ni en desacuerdo con el compromiso afectivo.

**Compromiso de permanencia:** De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario el 66% de los trabajadores muestran que están de acuerdo con el compromiso de permanencia hacia la empresa Transportes Deco; solamente un 31% ni de acuerdo ni en desacuerdo; 3% en desacuerdo

En conclusión los trabajadores de la empresa transportes Deco están de acuerdo con el compromiso de permanencia.

**Compromiso Normativo:** De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario el 49% de los trabajadores muestran que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con el compromiso de normativo hacia la empresa Transportes Deco; solamente un 40% consideran que están de acuerdo; 11% en desacuerdo.

En conclusión los trabajadores de la empresa transportes Deco ni están de acuerdo ni en desacuerdo con el compromiso normativo.

**Eficacia:** De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario el 51% de los trabajadores muestran que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con la eficacia hacia la empresa Transportes Deco; solamente un 46% consideran que están de acuerdo; 3% en desacuerdo.

En conclusión los trabajadores de la empresa transportes Deco ni están de acuerdo ni en desacuerdo con la eficacia.

**Eficiencia:** De acuerdo a los resultados obtenidos al realizar la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario el 51% de los trabajadores muestran que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con la eficiencia hacia la empresa Transportes Deco; solamente un 29% consideran que están en desacuerdo; 20% de acuerdo.

En conclusión los trabajadores de la empresa transportes Deco ni están de acuerdo ni en desacuerdo con la eficiencia.

## **V. CONCLUSIÓN**

**5.1** Existe relación entre moderada y fuerte del compromiso organizacional con el desempeño laboral de la empresa.

**5.2** Se ha determinado que existe relación entre moderada y fuerte del compromiso organizacional con la eficacia de la empresa.

**5.3** Se ha determinado que existe relación entre moderada y fuerte del compromiso organizacional con la eficiencia de la empresa.



## **VI. RECOMENDACIONES**

**6.1** Implementar un plan de carrera al interior de la empresa es fundamental para generar compromiso en los trabajadores, permitirles desarrollarse profesionalmente y adquirir nuevos conocimientos para perfeccionar su formación y aplicarlos en el desempeño de sus funciones.

**6.2** Implementar a la empresa un departamento de comunicación social para reforzar la comunicación interna de los trabajadores esto favorece en el intercambio de conocimientos, opiniones, ideas, etc. para poder desarrollar las tareas encomendadas correctamente y fomentar el trabajo en equipo y fortalecer su compromiso.

**6.3** Implementar un programa de reconocimiento para los trabajadores y hacer que los mismos se sientan importantes para su organización, Recompensar sus logros a través de incentivos y beneficios personales y profesionales y ello conllevará en la eficiencia de la compañía.

## VII. REFERENCIAS

### BIBLIOGRAFIA

- Baida et al. (2013). *Claves para ser Eficiente y Eficaz* (1.a ed.). México: Alfaomega, S.A.
- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica* (1.a ed.). Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7.a ed.). México: Mc Graw – Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos capital humano de las organizaciones*. (8.a ed.). México: Mc Graw – Hill
- Debra, N & Campbell, J. (2013). *Comportamiento organizacional* (3.a ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Edel, R. y Garcia, A. Casiano R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*.  
Recuperado de [http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf)
- Gallegos, T. (2012) *Estudio de la influencia que tiene la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal docente de cuatro escuelas del Valle de los Chillos del Distrito Metropolitano de Quito*. Recuperada de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5483/T-PUCE-5710.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, E. (2006). *Metodología de la investigación* (7.a ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, E. (2010). *Metodología de la investigación* (5.a ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hoare, S y Leigh, A. (2014). *Administración de talento humano* (3.a ed.). México: Trillas.
- Huaman, L y Rios, F. (2008). *Metodología para implementar la estrategia: Diseño organizacional de la empresa* (2.a ed.). Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S.A.C.

- Huamanchumo, H y Rodríguez, G. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones* (1.a ed.). Perú: Summit.
- Mayuri, J. (2008) *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de Empleados del Banco de La Nación – FEBAN, Lima 2006*. Recuperada de [http://biblioteca.educacion.unmsm.edu.pe/index.php?option=com\\_k2&view=item&id=230:capacitaci%C3%B3n-empresarial-y-desempe%C3%B1o-laboral-en-el-fondo-de-empleados-del-banco-de-la-naci%C3%B3n-feban-lima-2006-jorge-vicente-mayur%C3%AD-barr%C3%B3n-%E2%80%93-2008&Itemid=191](http://biblioteca.educacion.unmsm.edu.pe/index.php?option=com_k2&view=item&id=230:capacitaci%C3%B3n-empresarial-y-desempe%C3%B1o-laboral-en-el-fondo-de-empleados-del-banco-de-la-naci%C3%B3n-feban-lima-2006-jorge-vicente-mayur%C3%AD-barr%C3%B3n-%E2%80%93-2008&Itemid=191)
- Pascual, J. (2014). *Gestión del capital humano en las organizaciones. Entre nichos y bichos*: (4.a ed.). Perú: Alfaomega.
- Pérez, C. (2013) Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público en el año 2013. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>
- Pintado, E. (2014). *Comportamiento organizacional Gerenciación conductivo del talento humano y liderazgo* (4.a ed.). Perú: Autores Nacionales.
- Martínez O., R, Tuya P., L., Martínez O., M., Pérez A., A. y Cánovas, A. (Abril, Junio, 2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. Revista Habanera de Ciencias Médica*, (v. 8 n. 2). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017)
- Núñez, E. y Solano, C. (2008). *Relación entre compensación total y compromiso organizacional (estudio de caso: Empresa del sector retail)*. (Tesis de grado). Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Caracas, Venezuela.
- Ramos. A. Martinez. M. Maldonado. G. (2009). *El impacto del compromiso organizacional en la orientación al mercado*. Universidad Autónoma de Aguascalientes, México. Recuperada de <http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista44/Articulo%208.pdf>

- Reyes, M. (2014) *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>
- Rivera, O. (2010) *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/rivera\\_carrascal\\_oscar\\_compromiso\\_demograficas.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/rivera_carrascal_oscar_compromiso_demograficas.pdf?sequence=1)
- Robbins, S y Coulter, M. (2010) *Administración* (10.a ed.). México: Pearson.
- Gil, F. (26 de Abril de 2017). *Empresa peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿Por qué?*. Recuperada de <http://gestion.pe/empleo-management/empresas-peruanas-pierden-30-sus-empleados-anualmente-que-2188291>
- Hatum, A. (07 de Setiembre de 2014). *La falta de compromiso tiene un alto costo para todas las empresas*. Recuperada de <http://www.lanacion.com.ar/1725332-la-falta-de-compromiso-tiene-un-alto-costo-para-todas-las-empresas>
- Rivera, O. (2010) *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/rivera\\_carrascal\\_oscar\\_compromiso\\_demograficas.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4807/rivera_carrascal_oscar_compromiso_demograficas.pdf?sequence=1)
- Varela, O & Salgado, E. (2010). *En el desempeño de los individuos en las organizaciones* (1.a ed.). Caracas: IESA.
- Wieland, A. Venero, T. (2013) *Percepción del personal de EsSalud en Línea de la Gerencia de Operaciones de Salud de EsSalud sobre el compromiso organizacional y su relación con el Desempeño Laboral Lima 2013*

## ANEXOS

### ANEXO 1: INSTRUMENTO DE MEDICION (CUESTIONARIO)

#### CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DE LA EMPRESA TRANSPORTES DECO

##### Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca del **“COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TRANSPORTES DECO SCRL – CALLAO, 2017”**.

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

**Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.**

	5 Totalmente en acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	2 Desacuer do	1 Totalm ente Desacur do
<b>VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS</b>					
<b>VARIABLE I: Compromiso organizacional</b>					
<b>Dimensión: Compromiso afectivo</b>					
01.- ¿Considera usted que se siente ligado emocionalmente con la empresa Transportes Deco?					
02.- ¿Considera usted que siente un fuerte sentimiento de permanencia con la empresa Transportes Deco?					
03.- ¿Considera usted que se siente orgulloso de permanecer en la empresa Transportes Deco?					
04.- ¿Considera que la empresa Transportes Deco tiene gran significado para usted?					
<b>Dimensión: Compromiso de permanencia</b>					
05.- ¿Considera usted que permanece en la empresa Transportes Deco por un tema de necesidad?					
06.- ¿Considera usted que trabajaría en otra organización en reemplazo de la empresa Transportes Deco?					
07.- ¿Considera usted que ha dado su máximo esfuerzo en la empresa Transportes Deco?					
08.- ¿Considera que si se retira de la empresa transportes Deco empezaría de cero en otra organización?					
<b>Dimensión: Compromiso normativo</b>					
09.- ¿Considera usted que muestra lealtad hacia la empresa Transportes Deco?					
10.- ¿Considera que los problemas de la empresa Transportes Deco también son parte de usted ?					
11.- ¿Considera que es su deber seguir laborando en la empresa Transportes Deco?					
12.- ¿Considera usted que contribuye en la solución de los problemas de la empresa Transportes Deco?					
<b>VARIABLE II: Desempeño Laboral</b>					
<b>Dimensión: Eficacia</b>					

13.- ¿Considera usted que ha contribuido al logro de los objetivos en la empresa Transportes Deco?					
14.- ¿Considera usted que las actividades que se realizan ayudan al logro de las metas trazadas en la empresa Transportes Deco?					
15.- ¿Considera usted que concentra en cumplir con los objetivos trazados en la empresa Transportes Deco?					
16.- ¿Consideras que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa Transportes Deco?					
<b>Dimensión: Eficiencia</b>					
17.- ¿Considera que los servicios brindados a los clientes en la empresa Transportes Deco son de manera adecuada y eficiente?					
18.- Considera usted que los recursos humanos utilizados son los adecuados para lograr los objetivos en la empresa Transportes Deco?					
19.- ¿Considera usted que la empresa Transportes Deco busca alcanzar el logro de los objetivos minimizando el tiempo de entrega del producto?					
20.- ¿Considera que el tiempo brindado a los clientes es el adecuado para alcanzar su satisfacción?					

Fuente: El investigador.

## ANEXO 2: VALIDACION DEL INSTRUMENTO



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	EFICACIA He contribuido al logro de los objetivos en la empresa donde laboro	/		/		/		
14	Las actividades que se realizan ayudan al logro de las metas trazadas	/		/		/		
15	Concentran sus esfuerzos en actividades que realmente llevarán a cabo el cumplimiento del objetivo trazado	/		/		/		
16	Consideras que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa	/		/		/		
	EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se realiza de manera adecuada y eficiente la transformaciones de los recursos en bienes o servicios	/		/		/		
18	El uso de los recursos humanos son los adecuados para lograr objetivos	/		/		/		
19	Buscan alcanzar el logro de los objetivos de la empresa minimizando el tiempo de entrega del producto	/		/		/		
20	El tiempo brindado al cliente es el adecuado para alcanzar su satisfacción	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ☒ ]    Aplicable después de corregir [ ☐ ]    No aplicable [ ☐ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COSTILLA CASTILLO PEDRO    DNI: 09925

Especialidad del validador: DR - EN ADMINISTRACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	He contribuido al logro de los objetivos en la empresa donde laboro	/		/		/		
14	Las actividades que se realizan ayudan al logro de las metas trazadas	/		/		/		
15	Concentran sus esfuerzos en actividades que realmente llevarán a cabo el cumplimiento del objetivo trazado	/		/		/		
16	Consideras que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa	/		/		/		
	EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se realiza de manera adecuada y eficiente la transformaciones de los recursos en bienes o servicios	/		/		/		
18	El uso de los recursos humanos son los adecuados para lograr objetivos	/		/		/		
19	Buscan alcanzar el logro de los objetivos de la empresa minimizando el tiempo de entrega del producto	/		/		/		
20	El tiempo brindado al cliente es el adecuado para alcanzar su satisfacción	/		/		/		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ ☒ ]    Aplicable después de corregir [ ☐ ]    No aplicable [ ☐ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: COSTILLA CASTILLO PEDRO    DNI: 09925
**Especialidad del validador:** DR. EN ADMINISTRACION
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICACIA								
13	He contribuido al logro de los objetivos en la empresa donde laboro	/		/		/		
14	Las actividades que se realizan ayudan al logro de las metas trazadas	/		/		/		
15	Concentran sus esfuerzos en actividades que realmente llevarán a cabo el cumplimiento del objetivo trazado	/		/		/		
16	Consideras que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa	/		/		/		
EFICIENCIA								
17	Se realiza de manera adecuada y eficiente la transformaciones de los recursos en bienes o servicios	/		/		/		
18	El uso de los recursos humanos son los adecuados para lograr objetivos	/		/		/		
19	Buscan alcanzar el logro de los objetivos de la empresa minimizando el tiempo de entrega del producto	/		/		/		
20	El tiempo brindado al cliente es el adecuado para alcanzar su satisfacción	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Esterilia Alama Soro DNI: 06770732

Especialidad del validador: Docente universitario- Investigador

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Nov del 2016

[Firma]  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	EFICACIA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	He contribuido al logro de los objetivos en la empresa donde laboro	/		/		/		
14	Las actividades que se realizan ayudan al logro de las metas trazadas	/		/		/		
15	Concentran sus esfuerzos en actividades que realmente llevarán a cabo el cumplimiento del objetivo trazado	/		/		/		
16	Consideras que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa	/		/		/		
	EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se realiza de manera adecuada y eficiente la transformación de los recursos en bienes o servicios	/		/		/		
18	El uso de los recursos humanos son los adecuados para lograr objetivos	/		/		/		
19	Buscan alcanzar el logro de los objetivos de la empresa minimizando el tiempo de entrega del producto	/		/		/		
20	El tiempo brindado al cliente es el adecuado para alcanzar su satisfacción	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Esterfilia Alama Sono    DNI: 06770732

Especialidad del validador: Docente universitario Investigador

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Nov del 2016

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPROMISO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
EFICACIA								
13	He contribuido al logro de los objetivos en la empresa donde laboro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Las actividades que se realizan ayudan al logro de las metas trazadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Concentran sus esfuerzos en actividades que realmente llevarán a cabo el cumplimiento del objetivo trazado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Consideras que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
EFICIENCIA								
17	Se realiza de manera adecuada y eficiente la transformaciones de los recursos en bienes o servicios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	El uso de los recursos humanos son los adecuados para lograr objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Buscan alcanzar el logro de los objetivos de la empresa minimizando el tiempo de entrega del producto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	El tiempo brindado al cliente es el adecuado para alcanzar su satisfacción	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [✓]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: MBA. LUDGA CORREA DAVID FERNANDO    DNI: 27468879

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

11 de Nov del 2016

  
Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	EFICACIA He contribuido al logro de los objetivos en la empresa donde laboro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Las actividades que se realizan ayudan al logro de las metas trazadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Concentran sus esfuerzos en actividades que realmente llevaran a cabo el cumplimiento del objetivo trazado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Consideras que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se realiza de manera adecuada y eficiente la transformaciones de los recursos en bienes o servicios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	El uso de los recursos humanos son los adecuados para lograr objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Buscan alcanzar el logro de los objetivos de la empresa minimizando el tiempo de entrega del producto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	El tiempo brindado al cliente es el adecuado para alcanzar su satisfacción	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [✓]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MBA. SUSANA CORREA DAVID FERNANDO

DNI: 27168879

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de Nov del 2016



Firma del Experto Informante.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa transportes Deco, Callao - 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la eficacia en la empresa transportes Deco, Callao - 2017</p> <p>Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la eficiencia en la empresa transportes Deco, Callao - 2017</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa transportes Deco, Callao - 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Establecer la relación entre el compromiso organizacional y la eficacia en la empresa transportes Deco, Callao - 2017</p> <p>Establecer la relación entre el compromiso organizacional y la eficiencia en la empresa transportes Deco, Callao - 2017</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la empresa transportes Deco, Callao - 2017</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la eficacia en la empresa transportes Deco, Callao - 2017.</p> <p>Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la eficiencia en la empresa transportes Deco, Callao - 2017.</p>	<p><b>Variable X: COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b></p> <p><b>Compromiso afectivo</b></p> <p>Lazos emocionales</p> <p>Orgullo de permanencia a la empresa</p> <p><b>Compromiso de permanencia</b></p> <p>Inversión de tiempo en la empresa</p> <p>Inversión de esfuerzo en la empresa</p> <p><b>Compromiso normativo</b></p> <p>Lealtad con la empresa</p> <p>Identidad con la empresa</p> <p><b>Variable Y: DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p><b>Eficacia</b></p> <p>Logro de resultados</p> <p>Alcanzar tareas</p> <p><b>Eficiencia</b></p> <p>Recursos utilizados</p> <p>Tiempos utilizados</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Investigación Aplicada</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>El diseño de la investigación es Descriptivo no experimental, y como se hará una sola recopilación de datos es transversal.</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptiva – correlacional</p> <p><b>Población:</b></p> <p>35 trabajadores de la empresa Transportes Deco SCRL</p> <p><b>Muestra:</b> No Probabilística</p> <p>35 trabajadores totalidad de la población</p>

